

月刊 社会保険 3

2013 VOL.752

社団法人
全国社会保険協会連合会

日本年金機構の理事長の任命について
協会けんぽ平成25年度都道府県単位保険料率の決定について
協会けんぽ平成25年度介護保険料率について
平成25年4月から9月までの年金額は平成24年度と同額
社会保障審議会委員名簿及び所属分科会・部会一覧
平成24年度厚生労働省補正予算(案)の概要
平成25年度厚生労働省予算案の概要



クレームをイヤツクスにどう変えたか

第11回

騙りを脅かすこともある

平成24年7月号(通巻744号)で「クレマー」の語源を説きました。連載も次回が最終回ということで、クレマーに対抗し追いついた事例をお話ししましょう。

私の出身は百貨店です。そこでお客様相談室を担当、最後の8年目にその方は来店しました。これは拙著「となりのクレマー」でも「靴下問答」というタイトルで簡単に紹介しています。

●はじめからのクレマーはいない

ところで「クレマー」はなぜ存在するのか、どんな人か。一般には「いちやもんをつける奴」「変わった人でものこを悪くする」「少しおかしい」等々、そんな目で見られています。しかし、実際はクレマーにさせられて

しまった人がほとんどで、もともとクレマーだった人はいないのです。

「何で? お前は変なことをいうな」と思うでしょうが、それには理由があります。苦情やクレームがあればいいことは正しいし、その対応で多くの場合は納得していると思います。もちろん多少の譲歩を含めてのことです。

しかし、運が悪いことに、その対応を新人やいい加減な者がした場合、間違った知識や追い返すことで自己解決をしたと考えています。納得できないのはお客様です。これはどんな業界でも起こりうることです。十分に注意が必要です。

その結果どうなるか。苦情対応に満足しないで泣き寝入りする方もいますが、多くの人はそう簡単に引き下がられません。また、対応が理不尽

だった場合、まわりの支援者も再挑戦を突きつけるでしょう。それは、それで正しいのです。

納得できない場合はさらにその理由を学習し再挑戦してきます。そうなった場合、今度は対応できず窮地からでまかせでは対応できず窮地に追いやられるのです。そこで謝罪をして納得していただけるまで到達できればよいのですが、さらに対応の悪循環を生み、解決を見ないままの別れになり、その報告を上司にします。そのときの報告は自分を正当化し、「彼はクレマーです」というのです。上司は上司で状況をすべて把握しているわけもなく「クレマーか、十分注意しろよ」といって報告を受けます。

しかし、ここで「仕事のできる」上司ならば「最初から詳細に話して

みてくれ」というはず。聞けば、間違いがあるあるいは対応に間違いがある等々に気付く、的確な指示をだすか、自らが対応を買ってやるものです。

ここまで読んでお気づきでしょうか。つまりこの世の中に最初から「クレマー」という人は存在しません。受ける側が仕立て上げた犠牲者がそこにいるのです。しかし、最終的に勝利したクレマーは、今度は味をしめ腕を磨きだします。それが世にいう「クレマー」に変身するのです。

●「靴下問答」

さて、クレマーの定義はここまですべて、話を戻します。

お客様相談室を8年もやっている、どんな苦情がきても驚くことはありません。百貨店ですから何でも

メデュケーション株式会社代表取締役
苦情クレーム対応アドバイザー

関根 真一

ホームページ
<http://claim-sos.ecgo.jp/>

あります。食品から異臭がする、衣料品のボタンがとれた、家具に傷がある、接客態度が悪い、社員は通路の端を歩け等々。

そんな中この事例は特異なものでした。

そのお客様は紳士の靴下売り場にきました。そして勤続3年目の主任に「いいですか、ここで買った靴下なんです、5回履いたら穴が開いてしまったんです。交換してくれませんか」「それは申し訳ありません。現物をお持ちいただけましたか」と尋ねると「今持っていない、2足ともそうなんだ、不良品じゃないの。でもいいよ、同じもの1500円だけで10000円にして2足買いたい」といわれました。

主任は自己判断の域を超えており、「百貨店は正価販売ですからそれはできません」。これは基本回答です。すると「お前じゃだめだ、上司をだせ」と大きな声で威圧します。この時点で動転してしまいます。主任は係長を探しますが運悪く課長も不在で連絡がつかず、するとそこへ「時間がかかり過ぎる」とさらに催促してきます。

とうとうその主任はお客様相談室へお客様を同伴してきました。事務所には主任が報告のため入りました。

当方は「それでお客様は？」「こちらに同伴していただきました」「事前に一報入れるといっているだろう」「それが売り場に誰もいなくって」「いなければ自分で連絡してからくればよい、しっかりしろ」といってはみたものの、事務所には4人のスタッフがいました。対応の順番は決まっているわけではなく、このケースではいきなり乗り込まれたのと過去にない事例のため、最古参の私に白羽の矢が。内心おもしろいなと思いましたが、なぜなら、その時点で結束とそこへ行くまでのストーリーができていたのです。

●騙りを見破る

応接室で対面します。丁寧にお辞儀をしてお話を伺いました。「お聞きしましたところ、お買い上げいただいた靴下が5回履いて破れたとか」「そうなんだ、「して、その穴はどこにあいたものなんだろう」「どういう意味だ」「はい、つま先かかかとかどうかですか」「客は「一瞬考えて」「つま先だ」「そうですかつま先ですか。そのつま先の上ですか下ですか」「また一瞬考えて「上だ」といいます。この方は営業マンらしくアタッシュケースを持ちスリーブで身を固めています。私も「上ですか」といって、

中間になり靴を覗き込みました。「その靴はソフトシューズですから、擦れてやぶけることはいけません」「そう思うよ」とまだ冷静に反応します。こちらは仕かけをはじめます（からかいです）。「2足とも5回履いて破れましたか」「そうだ、「5日間連続履いていたなんていうことはないでしょう」「当り前だ」といいながら顔が曇ります。「毎回洗濯はしていますよ」というとさらに不快そうに「当然だろう」。少し間を置き、「洗剤は入れていますか」といったとき、相手が切れました。

突然「お前は何をいつているんだ、疑っているのか、いい加減な対応をするな」と驚くほど怒鳴りました。その瞬間を待っていたのは私です。「お客さん、大きな声をださないでください。耳は悪くないのでよく聞こえています」と、相手よりさらに大声で反論し、同時に「申し訳ありません大きな声になって、サー話を続けましょう。現物はございますか」というと、客は目が点になっています。「あるけど、いいよ」といいます。「何がいいのですか」「今日はもういいよ」ともう一度いいます。「待ってください、それではご迷惑のかけつばなしで、何の解決にもなっていません。ぜひ現物を見せてください」「いいよ、いいよ今日は帰る」と立ち上がりました。その部屋の入口はひとつ、そこに立っていた私が「それでは恐れ入りますが、お名前とご住所を聞かせてください」「いいよそれも、「いやお客様がよくても、こんな事例があるという記録を残さねばならないので、ぜひお願いします」「いいよ今日は」とさらに答えます。「それは困ります」「でもいいよ今日は」と出口を塞がれてすでに怯えています。

「そうですか、それは困りました」といって、耳もとで「今日のことはなかったという事でいいですね」とドスの利いた声でいうと、素直に頷きそこで出口を開けました。客は後ろも見ずに早足で去って行きました。

こいつは「かたり」という一種の詐欺師です。この手でいろいろな店を揺さぶり、仲間には「安くさせて買った」と自慢するだけの愉快犯です。

このゲーム、私は報告のひとつことで見抜きました。「1足10000円に見抜きました」。考えればおわかりの通り、5回だけ履いて破れたなら、どなたでも交換しろと持参するでしょう。彼はお客様相談室で脅かされるなんて思いもしない遭遇で、トラウマになりこの悪事は2度と働かないでしょう。彼は怖かったと思いますよ。

いよ今日は帰る」と立ち上がりました。その部屋の入口はひとつ、そこに立っていた私が「それでは恐れ入りますが、お名前とご住所を聞かせてください」「いいよそれも、「いやお客様がよくても、こんな事例があるという記録を残さねばならないので、ぜひお願いします」「いいよ今日は」とさらに答えます。「それは困ります」「でもいいよ今日は」と出口を塞がれてすでに怯えています。

(つづく)